

2022-ci ildə “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə nəticələrinə dair HESABAT

“Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinin yaradılması ilə bağlı tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2014-cü il 11 sentyabr tarixli 262 nömrəli Fərmanının (bundan sonra – Fərman) 2.4-cü bəndi ilə Azərbaycan Respublikasının Prezidenti yanında Vətəndaşlara Xidmət və Sosial İnnovasiyalar üzrə Dövlət Agentliyinə (bundan sonra – Dövlət Agentliyi) “ASAN xidmət indeksi”ni təşkil edən parametrləri rəhbər tutmaqla, Dövlət Xidmətlərinin Elektron Reyestrinə (bundan sonra – Elektron Reyestr) daxil edilmiş xidmətlərin qiymətləndirilməsi tapşırığı müəyyən edilmişdir.

Qeyd edilən tapşırığın icrasını təmin etmək üçün Elektron Reyestrə daxil edilən dövlət xidmətlərinin qiymətləndirilməsi mexanizminin elmi yanaşma tətbiq edilməklə qurulması məqsədi ilə “ADA” Universitetinin cəlb edilən mütəxəssisləri ilə birgə müxtəlif sahələrdə müştəri xidmətlərinin qiymətləndirilməsi ilə bağlı beynəlxalq təcrübələr araşdırılmış və qiymətləndirmənin həyata keçirilməsinə informasiya-kommunikasiya texnologiyalarının da tətbiqini nəzərdə tutan “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə” altsistemi formalaşdırılmışdır.

“Dövlət xidmətlərinin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi Qaydaları” (bundan sonra – Qaydalar) hazırlanaraq Dövlət Agentliyinin Kollegiyasının 2016-cı il 17 oktyabr tarixli 1/1-06 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmiş və Hüquqi Aktların Dövlət Reyestrində 15201610171106 nömrəsi ilə qeydiyyatdan keçirilərək 2016-cı il 1 noyabr tarixində qüvvəyə minmişdir. Qaydalarda Fərmanda müəyyən edilən parametrlər nəzərə alınmaqla meyarlar və altmeyarlar, o cümlədən “ASAN xidmət indeksi”nin hesablanma mexanizmi öz əksini tapmışdır (<http://www.e-qanun.az/framework/34012>).

2016-2017-ci illər üzrə hesabat dövrü ərzində pilot layihə çərçivəsində 10 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarının 178 xidməti və Bakı şəhərinin 13 yerli icra hakimiyyəti orqanlarının 234 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 412 xidmət qiymətləndirilmişdir.

2017-2018-ci illər üzrə hesabat dövrü ərzində 30 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanının 353 xidməti, Bakı şəhərinin 13 yerli icra hakimiyyəti orqanının 234 xidməti və kommunal xidmətlər göstərən 4 hüquqi şəxsin 47 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 634 xidmət qiymətləndirilmişdir.

2018-2019-cu illər üzrə hesabat dövrü ərzində 25 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanının 336 xidməti, Bakı şəhərinin 13 yerli icra hakimiyyəti orqanının 234 xidməti və kommunal xidmətlər göstərən 4 hüquqi şəxsin 47 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 617 xidmət qiymətləndirilmişdir.

2019-2020-ci illər üzrə hesabat dövrü ərzində 25 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanının 270 xidməti, Bakı şəhərinin 13 yerli icra hakimiyyəti orqanının 229 xidməti və kommunal xidmətlər göstərən 4 hüquqi şəxsin 55 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 554 xidmət qiymətləndirilmişdir.

2020-2021-ci illər üzrə hesabat dövrü 24 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanının 227 xidməti, Bakı şəhərinin 13 yerli icra hakimiyyəti orqanının 124 xidməti və kommunal xidmətlər göstərən 4 hüquqi şəxsin 48 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 399 xidmət qiymətləndirilmişdir.

2022-ci il üzrə hesabat dövrü 24 mərkəzi icra hakimiyyəti orqanının 254 xidməti, Bakı şəhərinin 15 yerli icra hakimiyyəti orqanının 171 xidməti və 9 hüquqi şəxsin 74 xidməti daxil olmaqla ümumilikdə 499 xidmət qiymətləndirilmişdir.

“ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə nəticələrinə dair hesabat ilə bağlı 2023-cü il 7 fevral tarixində təqdimat keçirilmişdir.

Hesabat ilində qiymətləndirilən dövlət qurumları və xidmət sayları barədə məlumatlar aşağıdakı cədvəllərdə də əks olunmuşdur.

Dövlət qurumlarının adı	Xidmətin sayı
Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları	254
Yerli icra hakimiyyəti orqanları	171
Hüquqi şəxslər	74
Cəmi	499

Qiymətləndirmələr Elektron Reyestrin tərkibində yaradılmış “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə” altsistemi üzərindən elektron formada həyata keçirilmişdir. Ümumilikdə qiymətləndirmə 3 mərhələdən ibarət olmuşdur:

1. MƏLUMATLARIN TOPLANILMASI

Bu mərhələdə xidmətləri qiymətləndirilən dövlət qurumlarına göstərdikləri xidmətlər barədə məlumatları “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə” altsistemində formalaşdırılan anketlərə daxil etməsi və təsdiqedic sənədləri sistemə yükləməsi ilə bağlı imkanlar yaradılmışdır.

Dövlət qurumları tərəfindən məlumatların sistemə daxil edilməsi 2022-ci il 20 may tarixindən 2022-ci il 20 iyul tarixinədək həyata keçirilmişdir.

Qeyd edilən müddət ərzində Azərbaycan Respublikasının Mədəniyyət Nazirliyi və Azərbaycan Respublikasının Diasporla İş üzrə Dövlət Komitəsi tərəfindən qiymətləndirmənin aparılması üçün zəruri məlumatların sistemə daxil edilməsi təmin edilməmiş, Azərbaycan Respublikasının Gənclər və İdman Nazirliyi, Bakı Şəhər Nərimanov Rayon İcra Hakimiyyəti, Sumqayıt Şəhər İcra Hakimiyyəti, Abşeron Rayon İcra Hakimiyyəti, Bakı Şəhəri İcra Hakimiyyəti, Bakı şəhəri Xətai Rayon İcra Hakimiyyəti, Azərbaycan Avtomobil Yolları Dövlət Agentliyi və İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyi tərəfindən qiymətləndirmənin aparılması üçün zəruri məlumatların sistemə daxil olunması isə qismən təmin edilmişdir.

2. QIYMƏTLƏNDİRMƏ

Dövlət Agentliyində Elektron Reyestrə daxil edilmiş xidmətlərin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi məqsədilə Qiymətləndirmə qrupu (Dövlət Agentliyinin sədrinin 2022-ci il 20 aprel tarixli MİHO/4.1-2-2022-2274 nömrəli Əmri əsasında) yaradılmışdır. 2022-ci il 20 may – 20 iyul tarixlərində həmin qrup tərəfindən Elektron Reyestrə aidiyyəti dövlət qurumlarının doldurduqları elektron anketlər və yüklədikləri (daxil etdikləri) sənədlər (məlumatlar) əsasında qiymətləndirmə aparılmışdır.

Qiymətləndirmə 5 ulduz sistemi üzrə formalaşdırılan 155 altmeyar üzrə xidmətin cari vəziyyətinin yoxlanılmasını ehtiva edir. Belə ki,

- 1 ulduz sistemi üzrə - 33 altmeyar;
- 2 ulduz sistemi üzrə - 34 altmeyar;
- 3 ulduz sistemi üzrə - 31 altmeyar;
- 4 ulduz sistemi üzrə - 27 altmeyar;
- 5 ulduz sistemi üzrə - 30 altmeyar müəyyən edilmişdir.

1 və 2 ulduz sistemi üzrə müəyyən edilən altmeyarlar xidmətin təşkili və göstərilməsi ilə bağlı zəruri şərtləri (tələbləri) ehtiva edir. 3 ulduz sistemi üzrə müəyyən edilən altmeyarlar isə xidmətin kafi səviyyədə göstərilməsi üçün hədəflənən halları göstərir. Xidmətin təkmil və ya ən yaxşı formada təşkili və göstərilməsi ilə bağlı altmeyarlar isə 4 və 5 ulduz sistemində yer alır. Beləliklə, ulduz sistemi xidmətin mərhələli təkmilləşdirilməsini təmin edir və mənfi nəticə əldə edilən altmeyarların növbəti ildə təmin edilməsi ilə hədəflənən təkmil dövlət xidməti anlayışı və həmin xidmətin standartı formalaşmış olur.

3. NƏTİCƏNİN AÇIQLANMASI

Qiymətləndirmə nəticəsində Elektron Reyestrin hesabatlılıq modulu vasitəsilə dövlət qurumlarına təqdim ediləcək arayışlar formalaşdırılmışdır. Eyni zamanda, Fərmanın 2.5-ci bəndinə əsasən qiymətləndirilən 499 dövlət xidmətinin hər biri üzrə “ASAN xidmət indeksi”nin Elektron Reyestrə yerləşdirilməsi təmin edilmişdir. Dövlət xidmətlərinin “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi nəticələrinin qısa müddət ərzində Elektron Reyestr vasitəsilə ictimaiyyətə açıqlanması və müvafiq arayışların aidiyyəti dövlət qurumlarına göndərilməsi nəzərdə tutulur.

Dövlət xidmətlərinin 2022-ci ildə “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirilməsi nəticələri

• **Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları üzrə**

S/s	Xidmət təminatçısı	Nəticə (%)	ASAN indeks (*)
1	Azərbaycan Respublikasının Əmək və Əhalinin Sosial Müdafiəsi Nazirliyi	88.48 %	*****
2	Azərbaycan Respublikasının Ekologiya və Təbii Sərvətlər Nazirliyi	84.09 %	*****
3	Azərbaycan Respublikasının Dövlət Statistika Komitəsi	81.87 %	*****
4	Azərbaycan Respublikasının İqtisadiyyat Nazirliyi	61.12 %	****
5	Azərbaycan Respublikasının Dövlət Gömrük Komitəsi	50.32 %	***
6	Azərbaycan Respublikası Elm və Təhsil Nazirliyi	46.56 %	***
7	Azərbaycan Respublikasının Səfərbərlik və Hərbi Xidmətə Çağırış Üzrə Dövlət Xidməti	42.76 %	***
8	Azərbaycan Respublikasının Energetika Nazirliyi	41.6 %	***
9	Azərbaycan Respublikasının Kənd Təsərrüfatı Nazirliyi	36.86 %	**
10	Azərbaycan Respublikasının Daxili İşlər Nazirliyi	31.99 %	**
11	Azərbaycan Respublikasının Dövlət Şəhərsalma və Arxitektura Komitəsi	26.57 %	**
12	Azərbaycan Respublikasının Xarici İşlər Nazirliyi	26.44 %	**
13	Azərbaycan Respublikasının Ədliyyə Nazirliyi	26.35 %	**
14	Azərbaycan Respublikasının Səhiyyə Nazirliyi	20.54 %	**
15	Azərbaycan Respublikası Milli Arxiv İdarəsi	16.82 %	*
16	Azərbaycan Respublikasının Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi	15.61 %	*
17	Azərbaycan Respublikasının Qaçqınların və Məcburi Köçkünlərin işləri Üzrə Dövlət Komitəsi	14.66 %	*
18	Azərbaycan Respublikasının Dini Qurumlarla İş üzrə Dövlət Komitəsi	14.38 %	*
19	Fövqəladə Hallar Nazirliyi	13.9 %	*

20	Azərbaycan Respublikasının Qida Təhlükəsizliyi Agentliyi	13.37 %	*
21	Azərbaycan Respublikasının Gənclər və İdman Nazirliyi	7.91 %	*
22	Azərbaycan Respublikasının Maliyyə Nazirliyi	6.65 %	*
23	Azərbaycan Respublikası Mədəniyyət Nazirliyi	0 %	*
24	Azərbaycan Respublikasının Diasporla İş üzrə Dövlət Komitəsi	0 %	*

• Yerli icra hakimiyyəti orqanları üzrə

S/s	Xidmət təminatçısı	Nəticə (%)	ASAN indeks (*)
1	Bakı Şəhəri Binəqədi Rayon İcra Hakimiyyəti	52.01 %	***
2	Bakı şəhəri Suraxanı Rayon İcra Hakimiyyəti	40.88 %	***
3	Bakı şəhəri Nizami Rayon İcra Hakimiyyəti	37.59 %	**
4	Bakı şəhəri Pirallahı Rayon İcra Hakimiyyəti	30.44 %	**
5	Bakı şəhəri Yasamal Rayon İcra Hakimiyyəti	27.09 %	**
6	Bakı şəhəri Sabunçu Rayon İcra Hakimiyyəti	21.86 %	**
7	Bakı şəhəri Qaradağ Rayon İcra Hakimiyyəti	18.82 %	*
8	Bakı şəhəri Xəzər Rayon İcra Hakimiyyəti	17.29 %	*
9	Bakı şəhəri Nəsimi Rayon İcra Hakimiyyəti	12 %	*
10	Bakı şəhəri Səbail Rayon İcra Hakimiyyəti	11.91 %	*
11	Bakı Şəhər Nərimanov Rayon İcra Hakimiyyəti	7.28 %	*
12	Sumqayıt Şəhər İcra Hakimiyyəti	5.7 %	*
13	Abşeron Rayon İcra Hakimiyyəti	1.17 %	*
14	Bakı Şəhəri İcra Hakimiyyəti	0.7 %	*
15	Bakı şəhəri Xətai Rayon İcra Hakimiyyəti	0.28 %	*

• Hüquqi şəxslər üzrə

S/s	Xidmət təminatçısı	Nəticə (%)	ASAN indeks (*)
1	"Azərsu" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti	87.24 %	*****
2	"Azərişiq" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti	83.71 %	*****
3	"Azəriqaz" İstehsalat Birliyi	81.89 %	*****
4	Azərbaycan Respublikası Dövlət İmtahan Mərkəzi	46.46 %	***
5	Azərbaycan Respublikasının Dövlət Reklam Agentliyi	39.47 %	**
6	Azərbaycan Respublikasının İpoteka və Kredit Zəmanət Fondu	22.02 %	**
7	"Azəristiliktəchizat" Açıq Səhmdar Cəmiyyəti	15.04 %	*
8	Azərbaycan Avtomobil Yolları Dövlət Agentliyi	2.36 %	*
9	İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyi	0.82 %	*

Mərkəzi icra hakimiyyəti orqanları ilə bağlı:

Bütün parametrlər üzrə ən yaxşı nəticəni (5 ulduzlu) göstərən 41 xidmət müəyyən edilmişdir.

Ümumi nəticələr aşağıdakılardır:

- 41 xidmət beş ulduz üzrə (16%)
- 45 xidmət dörd ulduz üzrə (18%)
- 28 xidmət üç ulduz üzrə (11%)
- 53 xidmət iki ulduz üzrə (21%)
- 87 xidmət bir ulduz üzrə (34%)

Ötən illər üzrə qiymətləndirmə dövrü ilə cari qiymətləndirmə dövrünün müqayisəsi aşağıdakı kimidir:

Hesabat dövrü	bir ulduz üzrə	iki ulduz üzrə	üç ulduz üzrə	dörd ulduz üzrə	beş ulduz üzrə
2022-ci il	34%	21%	11%	18%	16%
2020-2021-ci il	34%	18%	15%	22%	11%
2019-2020-ci il	24%	24%	21%	25%	6%
2018-2019-cu il	58%	11%	12%	12%	7%
2017-2018-ci il	25%	33%	35%	7%	-
2016-2017-ci il	29%	40%	26%	5%	-

Yerli icra hakimiyyəti orqanları ilə bağlı:

Ötən ildən fərqli olaraq, bu il bütün parametrlər üzrə ən yaxşı nəticəni (4 və 5 ulduzlu xidmət) göstərən xidmət müəyyən edilməmişdir.

Ümumi nəticələr aşağıdakılardır.

- 31 xidmət üç ulduz üzrə (18%)
- 39 xidmət iki ulduz üzrə (23%)
- 101 xidmət bir ulduz üzrə (59%)

Ötən illərdəki qiymətləndirmə dövrü ilə cari qiymətləndirmə dövrünün müqayisəsi aşağıdakı kimidir:

Hesabat dövrü	bir ulduz üzrə	iki ulduz üzrə	üç ulduz üzrə	dörd ulduz üzrə	beş ulduz üzrə
2022-ci il	59%	23%	18%	-	-
2020-2021-ci il	50%	42%	2%	6%	-
2019-2020-ci il	54%	37%	9%	-	-
2018-2019-cu il	71%	20%	9%	-	-
2017-2018-ci il	72%	23%	5%	-	-
2016-2017-ci il	91%	9%	-	-	-

Hüquqi şəxslər ilə bağlı:

Bütün parametrlər üzrə ən yaxşı nəticəni (5 ulduzlu) göstərən 42 xidmət müəyyən edilmişdir.

Ümumi nəticələr aşağıdakılardır:

- 42 xidmət beş ulduz üzrə (57%)
- 10 xidmət dörd ulduz üzrə (14%)
- 10 xidmət üç ulduz üzrə (14%)
- 7 xidmət iki ulduz üzrə (9%)
- 5 xidmət bir ulduz üzrə (6%)

Ötən illərdəki qiymətləndirmə dövrü ilə cari qiymətləndirmə dövrünün müqayisəsi aşağıdakı kimidir:

Hesabat dövrü	bir ulduz üzrə	iki ulduz üzrə	üç ulduz üzrə	dörd ulduz üzrə	beş ulduz üzrə
2022-ci il	6%	9%	14%	14%	57%
2020-2021-ci il	-	38%	-	29%	33%
2019-2020-ci il	38%	6%	29%	27%	-
2018-2019-cu il	70%	-	-	30%	-
2017-2018-ci il	81%	19%	-	-	-
2016-2017-ci il	100%	-	-	-	-

2022-ci ildə “ASAN xidmət indeksi” üzrə qiymətləndirmə nəticələrinə dair mərkəzi icra hakimiyyəti orqanlarına, yerli icra hakimiyyəti orqanlarına və hüquqi şəxslərə qiymətləndirmənin nəticələri barədə arayışlar göndərilmişdir. Həmin arayışlarda xidmətlərin qeyd olunan meyarlar və altmeyarlar üzrə təkmilləşdirilməsi üçün tədbirlərin görülməsi ilə bağlı təkliflər və tövsiyələr qeyd olunmuşdur.